

Veuillez indiquer vos préférences en cochant (x) les cases appropriées et faire parvenir cette formule à la Commission ontarienne des droits de la personne.

J'aimerais obtenir un exemplaire de la publication sur les directives en matière d'adaptation aux besoins des personnes handicapées tel qu'indiqué ci-dessous :

<input type="checkbox"/> Français	<input type="checkbox"/> Bande
<input type="checkbox"/> Anglais	<input type="checkbox"/> Braille
<input type="checkbox"/> Autre (veuillez préciser)	<input type="checkbox"/> Demande spéciale (veuillez préciser)

Nom	()	Téléphone
Adresse		
Code postal		

☐ J'aimerais participer à une session de formation dans le but de mieux comprendre les directives en matière d'adaptation aux besoins des personnes handicapées et leur application à mon cas particulier.

DÉTACHEZ ICI

ADAPTATION AUX BESOINS DES PERSONNES HANDICAPÉES

Pour de nombreux Ontariens, rencontrer des amis au restaurant, emprunter un livre à la bibliothèque ou appeler un client par affaires sont des activités qui se font tout naturellement. Ces activités peuvent toutefois poser des problèmes aux personnes handicapées qui doivent quotidiennement faire face à des obstacles. Le fait de monter quelques marches, par exemple, peut devenir une tâche insurmontable pour une personne dans un fauteuil roulant; si les personnes atteintes de troubles de l'ouïe n'ont pas accès à un système téléphonique pour malentendants, il leur est impossible de téléphoner à leurs clients.

Auparavant, il n'existait en Ontario aucune obligation légale de tenir compte des besoins des personnes handicapées ni de prendre des mesures visant à éliminer ou à minimiser les obstacles auxquelles ces personnes font face. En avril 1988, toutefois, des modifications au *Code des droits de la personne (1981)* ont été adoptées et le Code exige désormais que l'on tienne compte des besoins des personnes handicapées, à moins que cela ne cause un préjudice injustifié.

OBLIGATION DE TENIR COMPTE DES BESOINS DES PERSONNES HANDICAPÉES

Pour honorer cette obligation, on doit tenir compte des besoins des personnes handicapées et leur fournir l'accès aux installations, que ce soit au travail, au cinéma, dans les magasins, dans les édifices publics, dans le cadre d'activités syndicales, etc., à moins que cela ne cause un préjudice injustifié à la personne à qui il incombe de tenir compte de ces besoins.

Au travail, l'employeur doit tenir compte des besoins de toute personne handicapée afin de lui permettre de s'acquitter de ses responsabilités essentielles dans l'exercice de ses fonctions.

De même, il incombe aux particuliers et aux entreprises fournissant des services ou des logements de tenir compte des besoins des

personnes handicapées, et cela dans le but d'assurer un traitement égal pour tous. Par traitement égal, on n'entend pas toujours un traitement similaire.

Dans certains cas, traiter une personne handicapée de façon égale peut vouloir dire la traiter différemment. Le facteur qu'il importe de considérer est qu'il faut répondre aux besoins des personnes handicapées en matière d'accessibilité, dans tous les cas où cela est possible, de façon à respecter l'intimité, le confort, l'autonomie et la dignité de ces dernières. Cela signifie que les milieux de travail, les logements, les services et les installations doivent être adaptés de façon à ce que les personnes handicapées puissent dans l'ensemble participer aux activités de la société au même degré que les personnes qui ne sont pas atteintes d'un handicap.

Tenir compte des besoins des personnes handicapées signifie essentiellement leur offrir des choix pour qu'elles puissent poursuivre leurs buts et atteindre leurs objectifs tant dans le cadre de leur vie personnelle et professionnelle que dans leurs loisirs.

Voici des éléments à prendre en considération si l'on veut tenir compte des besoins des personnes handicapées :

- il n'existe pas de formule unique pour répondre aux besoins des personnes handicapées. Un traitement individualisé est le meilleur moyen de trouver une solution satisfaisante;
- on doit tenir compte de la situation actuelle de la personne et non de ses capacités ou besoins éventuels;
- une condition énoncée dans une convention collective ou un contrat ne peut être considérée comme un obstacle à l'exécution de modifications visant à répondre aux besoins d'une personne handicapée. Le syndicat et l'employeur doivent collaborer afin de trouver une solution satisfaisante;
- si la personne handicapée fait partie d'un groupe de personnes qui rencontrent un obstacle en particulier, et que le coût des modifications à effectuer pour éliminer cet obstacle pour tout le groupe constitue un préjudice injustifié, on doit tout de même tenir compte des besoins propres à cette personne si cela ne cause pas de préjudice injustifié.

PRÉJUDICE INJUSTIFIÉ EN MATIÈRE DE COÛTS

Un simple contretemps ou une difficulté éprouvée dans le cours normal d'une activité ne constituent pas un préjudice injustifié, pas plus que la préférence d'un client à être servi par une personne qui n'est pas atteinte d'un handicap. On jugera qu'il y a un préjudice injustifié si l'on peut établir que les coûts réels relatifs à l'exécution des modifications nécessaires pour répondre aux besoins des personnes handicapées sont tels qu'ils affecteraient la nature même ou la viabilité de l'entreprise.

Pour établir les coûts relatifs à de telles modifications, il y a lieu de tenir compte :

- des coûts d'immobilisations
- des frais d'exploitation
- des dépenses relatives au personnel pour le temps qu'il consacre à la personne handicapée pour lui venir en aide
- de tous les autres coûts réels connexes.

Les personnes à qui il incombe de tenir compte des besoins des personnes handicapées pourront récupérer les coûts engagés pour l'exécution de telles modifications en effectuant des changements raisonnables à leurs pratiques commerciales et en tirant parti de subventions ou subsides octroyés par le gouvernement afin de compenser ces coûts.

La Commission reconnaît que le fait d'apporter les modifications nécessaires pour répondre aux besoins d'une personne ou d'un groupe de personnes handicapées peut constituer un préjudice injustifié si ces modifications sont effectuées d'un seul coup. Dans de tels cas, il sera possible d'effectuer progressivement ces modifications dans un laps de temps raisonnable.

On permettra également dans certains cas d'établir un fonds de réserve dans lequel seront versées périodiquement des sommes destinées à financer les modifications en cours ou éventuelles dont les coûts sont trop élevés pour être payés en une seule fois.

Il importe de noter que si le moyen envisagé pour répondre aux besoins des personnes handicapées présente un préjudice injustifié, d'autres solutions devraient être examinées.

PRÉJUDICE INJUSTIFIÉ EN MATIÈRE DE SANTÉ OU DE SÉCURITÉ

Un préjudice injustifié peut également être causé si le risque pris en matière de santé ou de sécurité dans le but de répondre aux besoins d'une personne handicapée présente un désavantage plus grand que le bénéfice qui en est retiré sur le plan de l'égalité du traitement.

Des situations peuvent se présenter où, dans le but de répondre aux besoins d'une personne handicapée, on modifie les exigences en matière de santé ou de sécurité. Il se pourrait, par exemple, qu'un travailleur ait un handicap qui l'empêche de porter les chaussures de sécurité normalement requises dans le cadre d'un travail donné. Dans de tels cas, le *Code* peut exiger qu'on permette au travailleur en question d'exécuter son travail sans avoir à porter les chaussures de sécurité requises.

Le *Code* prévoit que lorsqu'il y a un conflit entre ses dispositions et une autre loi provinciale, une convention collective ou la politique d'un employeur en matière de sécurité, ce sont ses dispositions qui prévalent. Cela signifie que si une exigence en matière de santé et de sécurité a pour effet d'exclure une personne handicapée d'un lieu de travail (ou de lui interdire l'accès à un service ou un logement), il peut être nécessaire de modifier cette exigence ou d'y renoncer. Si une telle situation se produit, les parties concernées devraient s'adresser à la Commission qui les aidera à trouver une solution en collaboration avec les autorités appropriées.

Si l'on renonce à une norme ou à une exigence particulière, on doit toutefois prendre, autant que possible, des mesures de rechange en matière de santé et de sécurité, tout en continuant à tenir compte des besoins du travailleur handicapé.

Pour déterminer s'il y a un préjudice injustifié, on

évalue le facteur de risque entraîné par la modification ou l'abandon des exigences en matière de santé et de sécurité (en supposant que d'autres mesures de protection appropriées ont été prises) par rapport au droit de la personne handicapée à un traitement égal.

Pour décider si l'on devrait renoncer à une norme de sécurité, on tiendra compte, par exemple, des facteurs suivants :

- le risque est-il seulement pris par le travailleur handicapé ou touche-t-il également les autres travailleurs;
- la gravité des dommages qui peuvent en résulter;
- la mesure dans laquelle ces dommages sont susceptibles de se concrétiser;
- les autres genres de risques assumés par l'entreprise.

La Commission encourage tous les Ontariens à effectuer toute modification nécessaire dans le but d'éliminer les obstacles qui empêchent les personnes handicapées de jouir de leur droit à l'égalité des chances et des avantages qui en découlent. La société ne peut que bénéficier de la pleine participation de tous ses membres.

Cette publication donne un bref aperçu de l'interprétation que fait la Commission des dispositions du *Code* sur la question de l'adaptation aux besoins des personnes handicapées et du préjudice injustifié. Ces directives peuvent être interprétées par les commissions d'enquête et les tribunaux et devraient être lues parallèlement avec les décisions rendues par ces derniers et les dispositions pertinentes du *Code*.

Pour une analyse plus détaillée des dispositions du *Code* à ce sujet, veuillez consulter la publication de la Commission intitulée *Directives pour l'évaluation des besoins en matière d'adaptation des personnes handicapées en vertu du Code des droits de la personne (1981) dans sa version modifiée*. On peut en obtenir des exemplaires à tous les bureaux de la Commission.

Pour obtenir de plus amples renseignements, communiquez avec votre bureau régional de la Commission ontarienne des droits de la personne.

LA COMMISSION ONTARIENNE DES DROITS DE LA PERSONNE

COMMISSAIRE EN CHEF :
Catherine Frazee

COMMISSAIRES :
George Bancroft, John Cochrane, Reva Devins,
Pam Gill, Elizabeth Kishkon, Louis Lemkinski,
Shirley Agnes O'Connor, David Philpott,
Jodley Porter, Lou Ronson

Adressez toute correspondance à :
Commission ontarienne des droits de la personne
400, avenue University, Toronto (Ontario) M7A 2R9
ou au bureau de district le plus proche.

HAMILTON
119, rue King ouest
L8N 3Z9
Tél. : (416) 521-7870
Tél. : 1-800-263-6906

KENORA
227, 2^e rue sud
P9N 1G1
Tél. : (807) 468-5568

KINGSTON
1055, rue Princess
K7L 1H3
Tél. : (613) 545-4436
1-800-461-2958

KITCHENER
834, rue King ouest
N2G 1G1
Tél. : (519) 744-8101
1-800-265-2468

LONDON
205, rue Oxford est
N6A 5G6
Tél. : (519) 439-3231
1-800-265-4707

MISSISSAUGA
2, route Robert Speck
L4Z 1H8
Tél. : (416) 273-7811
1-800-268-2808

OTTAWA
2197, promenade Riverside
K1H 7K3
Tél. : (613) 738-2801
1-800-267-1916

SAULT STE. MARIE
390, rue Bay
P6A 1X2
Tél. : (705) 949-8417
1-800-461-7268

Appels interurbains sans frais : Hors de la localité, mais dans la zone couverte par l'indicatif régional, composer le numéro 1-800.

D2323 590 204 (Rev.)
ISBN 0-7729-6669-4

HUMAN RIGHTS

ACCOMMODATION OF PERSONS WITH DISABILITIES

CARON
L 72
-Z001



3 1761 12060952 4

TIMMINS
273, 3^e Avenue
P4N 1E2
Tél. : (705) 267-6231
1-800-461-4000

TORONTO-CENTRE
595, rue Bay
M5G 2C2
Tél. : (416) 326-9511

WINDSOR
500, avenue Ouellette
N9A 1B3
Tél. : (519) 256-8278
1-800-265-5140



Place
Stamp
Here

Communications and Education Unit
Ontario Human Rights Commission
400 University Avenue, 12th Floor
Toronto, Ontario
M7A 2R9

Please indicate your requirements by marking an X in the appropriate boxes and mailing this form back to the Commission.

I would like a copy of the Accommodation Guidelines as follows:

- ☐ English ☐ Tape ☐ Braille
☐ French ☐ Special Needs (Please specify)

☐ Other (Please specify)

TEAR HERE

Phone

()

Name

Postal Code

Address

☐ I would like to arrange for a training session for greater understanding of the Accommodation Guidelines and their application to my particular situation.

ACCOMMODATION OF PERSONS WITH DISABILITIES

Many Ontario residents take simple things for granted; socializing with friends at a restaurant, taking a book out of the library, calling a client. But for persons with disabilities such activities may not be possible because of the barriers they encounter on a daily basis. Even a few stairs can become a mountain to someone who uses a wheelchair. The absence of an accessible telephone system for someone with a hearing impairment makes calling clients impossible.

In the past there were no explicit legislative obligations to provide any accommodation or undertake special measures to assist in removing or minimizing such barriers. However, in April, 1988 amendments to the Ontario *Human Rights Code* were proclaimed which require that persons with disabilities be accommodated unless such accommodation would cause undue hardship.

DUTY TO ACCOMMODATE

This duty to provide accommodation means that whether it is at work, while shopping, getting into public buildings, attending trade union functions or simply being able to enjoy a movie, access must be provided to persons with disabilities unless it would result in undue hardship for the person required to provide the accommodation.

In the workplace, employers are required to provide accommodation for a person with a disability in order to enable him or her to perform the essential duties of the job.

Similarly, it is the responsibility of individuals and businesses providing services or housing to accommodate the needs of persons with disabilities so as to ensure they are treated equally. Treating people equally does not always mean treating them "the same".

In some instances, "equal" treatment for persons with disabilities may require different treatment. The key element to be considered is that the accessibility needs of persons with disabilities must be accommodated, whenever possible, in such a way that the privacy, comfort, autonomy and dignity of the person is respected. This means that workplaces, housing, services and facilities must be adapted in such a way that persons with disabilities can participate in society in much the same way as persons without disabilities.

Generally, accommodation means that people with disabilities will have choices about pursuing their individual goals and purposes in life, including the situations in which they work, live, travel, eat and are entertained.

Some factors to consider when accommodating the needs of persons with disabilities are the following:

- there is no one formula for providing accommodation. Individualization is the essence of the process;
- it is the person's current situation that must be assessed rather than what his or her needs or abilities might be in the future;
- a term of a collective agreement or contractual arrangement cannot act as a bar to accommodating a worker with a disability. The union and employer must work together to find a solution;
- where the person with a disability is a member of a group affected by a particular barrier and the cost of accommodating the entire group will cause undue hardship, the individual must still be accommodated if this can be done without undue hardship.

UNDUE HARDSHIP: COST

Undue hardship does not mean experiencing a mere inconvenience or an interference in the normal course of business. Neither does it include, for example, the preference of a customer to be served by someone without a disability. Rather, the test for undue hardship may be met if a quantifiable, demonstrable cost is so substantial that it would alter the essential nature of the business or enterprise or affect its viability.

In determining costs related to accommodation the following can be considered:

- capital outlays
- operating expenses
- the cost of additional staff time necessary to assist the person with a disability
- any other quantifiable and demonstrably-related costs.

It is expected that persons responsible for accommodation will take steps to recover their costs through reasonable changes to business practices and by taking advantage of grants and/or subsidies which would offset the cost of making an accommodation.

The Commission recognizes that making the changes necessary to accommodate the needs of a person or group of persons with a disabilities might constitute an undue hardship if undertaken all at once. In such cases the phasing-in of changes over a reasonable time will be permitted.

Also permitted in appropriate circumstances is the establishment of a reserve fund into which payments are made on a periodic basis to finance ongoing or future changes which are too costly to make at once.

It should also be noted that if one method of accommodation causes undue hardship, alternate methods should be explored.

UNDUE HARDSHIP: RISK

Undue hardship may also be shown where the safety risk created by accommodating the person with a disability outweighs the benefit of enhancing equality.

There may be situations in which the accommodation of an individual's needs will involve the modification of a health or safety requirement. For example, a worker may have a disability which makes it difficult to impossible for that worker to wear standard safety footwear required on a particular type of work site. In such a circumstance, the *Code* may require that the worker be permitted to perform the work without standard safety boots.

The *Code* provides that in the event of a conflict with other provincial legislation, collective agreements or employer safety policies, the provisions of the *Code* prevail. This means that where the effect of a health and safety requirement is to exclude a person with a disability from the workplace (or from a service or housing situation) it may be necessary to modify or waive the safety requirement. In such a situation the parties should approach the Commission for assistance in resolving the issue with the appropriate authorities.

In circumstances where a specific standard or requirement has been waived, alternate health and safety precautions, consistent with the accommodation required by a worker, must still be taken whenever possible.

Undue hardship will be determined by weighing the risk created by modifying or waiving the health and safety requirements (assuming other suitable protections are in place) and the right to equal treatment of the person with a disability.

In determining whether a safety standard should be waived, consideration will be given to factors such as the following:

- whether the risk is to the individual worker only or to others in the workplace;
- the seriousness of harm that would result;
- the probability that the potential harm will actually occur;
- other types of risks being assumed within the enterprise.

The Commission encourages all citizens to be proactive in making whatever changes are necessary to remove the barriers which prevent persons with disabilities from enjoying their right to equality of opportunity as well as equality of results. As a society we can only benefit from the full participation of all our members.

This brochure contains a brief overview of the Commission's interpretation of the provisions relating to accommodation and undue hardship in the *Code*. It is subject to interpretation by boards of inquiry and the courts and should be read in conjunction with those decisions and with the specific language of the *Code*.

For a more detailed analysis please see the Commission's "Guidelines for Assessing Accommodation Requirements for Persons with Disabilities under the *Human Rights Code*, 1981, as Amended". Copies of the guidelines are available at all Commission offices.

If you have any questions please contact your local Ontario Human Rights Commission office.

THE ONTARIO HUMAN RIGHTS COMMISSION
CHIEF COMMISSIONER:
Catherine Frazee
COMMISSIONERS:
George Bancroft, John Cochrane, Reva Devins,
Pam Gill, Elizabeth Kishken, Louis Lenkinski,
Shirley Agnes O'Connor, David Philpott,
Jodey Porter, Lois Rossion
Address all correspondence to:
Ontario Human Rights Commission
400 University Avenue, Toronto M7A 2R9
or your closest District Office

HAMILTON
119 King Street West
L8N 3Z9
Tel.: (416) 521-7870
1-800-263-6906

KENORA
227 2nd Street South
P9N 1G1
Tel.: (807) 468-5568

KINGSTON
1055 Princess Street
K7L 1H3
Tel.: (613) 545-4436
1-800-461-2958

KITCHENER
824 King Street West
N2G 1G1
Tel.: (519) 744-8101
1-800-265-2468

LONDON
205 Oxford Street East
N6A 5G6
Tel.: (519) 439-3231
1-800-265-4707

MISSISSAUGA
2 Robert Speck Parkway
L4Z 1H9
Tel.: (416) 273-7811
1-800-268-2808

OTTAWA
2197 Riverside Drive
K1H 7X3
Tel.: (613) 738-2801
1-800-267-1916

SAULT STE. MARIE
390 Bay Street
P6A 1X2
Tel.: (705) 949-8417
1-800-461-7268

SCARBOROUGH
2500 Lawrence Avenue East
M1P 2R7
Tel.: (416) 750-3575
1-800-268-6585

ST. CATHARINES
1 St. Paul Street
L2R 7L4
Tel.: (416) 684-7406
1-800-263-4916

SUDBURY
199 Larch Street
P3E 5P9
Tel.: (705) 675-4455
1-800-461-4000

THUNDER BAY
1825 East Arthur Street
P7E 1N7
Tel.: (807) 623-9119
1-800-465-8996

TIMMINS
273 Third Avenue
P4N 1E2
Tel.: (705) 267-6231
1-800-461-4000

TORONTO CENTRAL
595 Bay Street
M5G 2C2
Tel.: (416) 326-9511

WINDSOR
500 Ouellette Avenue
N9A 1B3
Tel.: (519) 256-8278
1-800-265-5140

Toll-Free Long Distance: If you are outside the local area and within the area code, call the number listed under 1-800.

O2323 190 2094 (Rev. 1)
ISBN 0-7728-6649-4

 **Ontario**
Commission des droits de la personne

Commission ontarienne des droits de la personne
Unité des communications et de l'éducation
400, avenue University, 12^e étage
Toronto (Ontario)
M7A 2R9

Timbre